

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

عنوان المشروع

أسم الطالب

أحمد عبدالواحد محمد أحمد العاقل

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الرقم الجامعي

221001604

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

السنة الرابعة – الفصل الدراسي الأول – أكتوبر 2025

الشكر والتقدير

د. عبدالرحيم نادر

أود أن أعبر عن شكري وتقديري العميق لكم على البحث الذي قدمتموه لقد أثرتم بشكل كبير على مجالنا من خلال هذا العمل البحثي المميز، نتمنى لكم المزيد من التقدم والنجاح في مسيرتكم العلمية.
مع خالص الامتنان

الإهداء

إلى كل من ساهم في إنجاح هذا البحث، أشكركم على جهودكم وتفانيكم"
لقد كانت تجربة قيمة ومثمرة، وأتمنى أن يكون هذا العمل البحثي مفيداً
للمجتمع والمستقبل، شكرا لكم."

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير..
3	الإهداء
6	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
7	1.1. المقدمة:
8	1.2. مشكلة الدراسة
8	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
8	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
9	1.3. أهمية الدراسة
9	1.3.1. على المستوى النظري:
9	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
10	1.4. أسئلة الدراسة
10	1.5. أهداف الدراسة
10	1.6. فرضيات الدراسة
11	1.7. نموذج الدراسة
12	1.8. منهجية الدراسة
13	1.9. الدراسة الميدانية
14	1.10. مخطط المشروع
15	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
16	2.1. المقدمة:
17	2.2. المتغير المستقل
19	2.3. المتغير التابع
21	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
23	2.5. الخاتمة
24	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة
25	3.1. المقدمة
25	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
26	3.3. تصميم البحث
27	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات
28	3.5. طريقة جمع البيانات
28	3.6. أنواع البيانات

29	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي.....
34	3.8. الخاتمة
35	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
36	4.1. المقدمة
37	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
42	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
44	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث).....
45	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
47	4.6. الخاتمة
48	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
49	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية والاستنتاجات:.....
51	5.2. توصيات الدراسة:
52	5.3. الخاتمة:.....
53	قائمة المراجع
59	الملاحق

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

- في ظل التطور السريع للقطاع المصرفي السعودي وتوسع خدمات البنوك الخاصة، تتصاعد وتيرة العمليات المالية والتكنولوجية، مما يزيد من حجم الضغوط على العاملين في هذا القطاع ويهيئ الأرضية لظهور ظاهرة الاحتراق الوظيفي.
- يُعدّ الاحتراق الوظيفي من أهم التحديات النفسية والمهنية التي تواجه المؤسسات الحديثة، حيث يؤدي إلى تراجع جودة الخدمة وتباطؤ العمليات، وتقيد قدرة البنك على المنافسة وتحقيق مستوى عالٍ من الأداء.
- ورغم الاهتمام العالمي بدراسة الاحتراق الوظيفي، تظل الدراسات التي تركز على انعكاس هذه الظاهرة على أداء البنوك الخاصة في السعودية قليلة ومجزأة، مما يبرز الحاجة إلى بحث ميداني يدرس أسبابه ومدى انتشاره محلياً.
- يهدف هذا البحث إلى قياس مستوى الاحتراق الوظيفي بين منسوبي البنوك الخاصة في المملكة العربية السعودية، وتحليل تأثيره المباشر على مؤشرات الأداء والإنتاجية المصرفية، ثم اقتراح حلول إدارية فعّالة للتخفيف من نتائجه السلبية.
- تكمن أهمية الدراسة في تقديم توصيات عملية للإدارة المصرفية تعزز تطور وتحسن أداء الموظفين وتضمن استدامة التطور التشغيلية للمؤسسات المالية، مساهمةً بذلك في دعم الاقتصاد الوطني وتعزيز تنافسية البنوك السعودية.

1.2. مشكلة الدراسة

تعاني البنوك الخاصة في السعودية من ضغوط متزايدة على موظفيها نتيجة التحول الرقمي وتوسع الخدمات، مما يولد ظاهرة الاحتراق الوظيفي التي تقلص إنتاجية العاملين وتؤثر سلبًا على جودة الخدمة المصرفية. ومع غياب أدوات تشخيص مبكرة وحلول إدارية فعّالة، يواجه القطاع تراجعًا في الأداء واستدامة النمو.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

- قلة الدراسات المحلية: معظم الأدبيات العالمية حول الاحتراق الوظيفي لا تعكس الخصوصية الثقافية والإدارية للبنوك السعودية.
- ضعف توظيف النظريات الإدارية المعاصرة: هناك ندرة في تطبيق نماذج مثل نموذج "جوب-ديماندز" أو "ماسلاك" بشكل يتناسب مع بيئات العمل المصرفي في المملكة.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

- غياب آليات تشخيص مبكرة: تفتقر البنوك إلى أدوات ممنهجة لرصد مؤشرات الاحتراق قبل تفاقمها.
- ندرة التدخلات الوقائية والإدارية: قلة البرامج التدريبية والاستشارات النفسية التي تستهدف تقليل الضغوط المهنية وتعزيز التوازن بين العمل والحياة.
- نقص الدعم النفسي والمهني: افتقار مراكز الموارد البشرية لاستشارات نفسية منتظمة أو خدمات توجيه مهني عاجل.

كيف يساهم الاحتراق الوظيفي في زيادة تسرب الموظفين وانخفاض الولاء في القطاع المصرفي بالسعودية؟

كيف يتم حل المشكلة وتفاديها قبل وقوعها ورفع مستوى الرضا والاستقرار للحصول على أفضل أداء؟

1.3. أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها تعالج ظاهرة ذات أثر مباشر على جودة الخدمات المصرفية واستقرار الأداء المؤسسي في البنوك الخاصة السعودية، إذ يسهم فهم أبعاد الاحتراق الوظيفي في تمكين القائمين على إدارة الموارد البشرية من تبني سياسات تستند إلى أدلة عملية للتخفيف من المخاطر النفسية والمهنية. كما توفر الدراسة إطاراً تحليلياً يمكن من خلاله تصميم برامج دعم متكاملة تعزز التوازن بين متطلبات العمل ورفاهية الموظف، مما يساهم في رفع مستوى الانتماء المؤسسي والحدّ من معدلات الدوران الوظيفي المكلفة.

من الناحية الاقتصادية، فإن دعم رفاهية العاملين يُعدّ عاملاً أساسياً في الحفاظ على استدامة النمو المالي للمؤسسة المصرفية، لا سيما في ظل التحول الرقمي وتنافسية السوق المحلي. وعليه فإن التوصيات الإدارية التي ستخرج بها الدراسة والمعنية بتطوير آليات تشخيصية مبكرة وحلول تنظيمية مرنة ستعزز قدرة البنوك على الحفاظ على كفاءتها التنافسية وضمان استمرارية مساهمتها الفاعلة في تحقيق أهداف النمو والتطور والاستقرار.

1.3.1. على المستوى النظري:

يسهم البحث في تطوير الفهم الأكاديمي لظاهرة الاحتراق الوظيفي عبر إعادة صياغة نماذج "ماسلاك" و"جوب-ديماندز" بما يتوافق مع خصوصية البنوك السعودية الخاصة، ويملاً فجوة في الأدبيات المحلية حول العلاقة بين الضغوط المهنية ومستوى الأداء المصرفي.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

يزوّد القادة وأصحاب القرار بإطار عمل قائم على دلائل ميدانية يسمح بتفعيل آليات تشخيص مبكرة وبرامج وقائية (تدريب، ترفيه، استشارات نفسية) من شأنها تعزيز استقرار الموظف وخفض معدلات التسرب، مما يضمن استدامة الكفاءة التشغيلية للبنوك.

1.4. أسئلة الدراسة

- ما مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين موظفي البنوك السعودية الخاصة؟
- ما العوامل المسببة للاحتراق الوظيفي في البيئة المصرفية؟
- كيف يؤثر الاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين في البنوك؟
- ما العلاقة بين مستوى الاحتراق الوظيفي والولاء الوظيفي لدى الموظفين؟
- ما التدخلات الإدارية الممكنة للتقليل من آثار الاحتراق الوظيفي؟

1.5. أهداف الدراسة

- قياس مستوى الاحتراق الوظيفي لدى موظفي البنوك السعودية الخاصة.
- تحليل أبرز العوامل المؤدية للاحتراق الوظيفي في القطاع المصرفي.
- دراسة تأثير الاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين وإنتاجيتهم.
- تقديم توصيات إدارية عملية للحد من ظاهرة الاحتراق وتحسين بيئة العمل.

1.6. فرضيات الدراسة

- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الاحتراق الوظيفي وتراجع الأداء الوظيفي لدى موظفي البنوك.
- تؤثر الضغوط المهنية وساعات العمل الطويلة بشكل مباشر على ارتفاع مستوى الاحتراق الوظيفي.
- تؤدي برامج الدعم النفسي والمهني إلى تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي ورفع جودة الأداء.

1.7. نموذج الدراسة

يعتمد هذا البحث على نموذج تصوري يوضح العلاقة بين العوامل المسببة للاحتراق الوظيفي (مثل ضغوط العمل وضعف الدعم الإداري) وبين تأثيره على الأداء الوظيفي للموظفين في البنوك السعودية الخاصة. ويفترض النموذج أن الاحتراق الوظيفي يلعب دور الوسيط بين تلك العوامل ومتغير الأداء، مما يساعد على فهم أعمق لطبيعة التأثير وتحديد نقاط التدخل الممكنة.

انخفاض الأداء الوظيفي → الاحتراق الوظيفي → العوامل المؤثرة

1.8. منهجية الدراسة



1.9. الدراسة الميدانية

ستُنَفَّذ الدراسة الميدانية في مدينة الرياض، باعتبارها العاصمة الإدارية والمالية للمملكة، ومركزاً رئيسياً للأنشطة المصرفية والتجارية. وقد تم اختيار مصرف الراجحي بوصفه أحد أكبر المصارف السعودية وأكثرها انتشاراً وتأثيراً في القطاع المالي، إلى جانب ما يتمتع به من بنية إدارية متكاملة تسمح بإجراء دراسة تطبيقية دقيقة.

وتم تحديد التطبيق على عينة من الموظفين العاملين في إدارات مختلفة داخل المصرف، تشمل:

- إدارة العمليات
- إدارة الموارد البشرية
- إدارة خدمة العملاء
- إدارة تقنية المعلومات
- إدارة المبيعات

هذا التنوع في الإدارات يُتيح للباحث تغطية جوانب متعددة من بيئات العمل داخل نفس المؤسسة، مما يعزز من دقة النتائج ويساعد على تحليل مستويات الاحتراق الوظيفي عبر تخصصات وظيفية مختلفة. كما يساهم في تقديم رؤية شمولية أكثر عمقاً حول أثر الاحتراق على الأداء الوظيفي من منظور متعدد الإدارات.

1.10. مخطط المشروع



2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

في ظل التحولات المتسارعة في بيئة العمل المصرفية، يواجه الموظفون ضغوطاً مهنية متزايدة تؤثر بشكل مباشر على استقرارهم النفسي ومستوى عطائهم المهني. وقد أصبح من الضروري أن تلتفت المؤسسات المالية، وخاصة البنوك، إلى العوامل المؤثرة في أداء الموظف، ليس فقط من خلال تطوير الأنظمة والخدمات، بل أيضاً من خلال تحسين ظروف العمل والتعامل مع العوامل النفسية المؤثرة. تبرز في هذا السياق ظاهرة الاحتراق الوظيفي كأحدى المشكلات التنظيمية التي قد تؤدي إلى تدهور بيئة العمل وانخفاض الإنتاجية، مما يستدعي تحليلها بشكل علمي وربطها بمخرجات الأداء.

• الاحتراق الوظيفي (المتغير المستقل):

يُعد الاحتراق الوظيفي من الظواهر النفسية التي تنشأ نتيجة تراكم الضغوط المستمرة في بيئة العمل. وهو متغير مستقل في هذه الدراسة، باعتباره العامل المؤثر الذي يُتوقع أن يكون له تأثير مباشر على سلوك الموظف، ومدى التزامه، وحماسه تجاه أداء المهام. يتجلى هذا المتغير في عدد من الأبعاد مثل الإرهاق الجسدي والذهني، وفقدان الدافعية، واللامبالاة تجاه بيئة العمل.

• الأداء الوظيفي (المتغير التابع):

يمثل الأداء الوظيفي المخرَج النهائي الذي تسعى المؤسسات إلى تعزيزه وقياسه، وهو المتغير التابع في هذه الدراسة. ويتأثر الأداء بعدة عوامل، من بينها الضغوط النفسية والمناخ التنظيمي والدافعية. ويعكس هذا المتغير قدرة الموظف على إنجاز مهامه بجودة، وتحقيق الأهداف المطلوبة، والتفاعل الإيجابي مع متغيرات العمل اليومية.

وتأتي أهمية هذه الدراسة من سعيها إلى فهم العلاقة بين هذين المتغيرين، من خلال تحليل ما ورد في الأدبيات السابقة، واستكشاف كيف يمكن للضغوط النفسية الناتجة عن الاحتراق أن تؤثر على مستوى الأداء، بما يمكن من تطوير تدخلات إدارية تعزز من كفاءة بيئة العمل واستقرار الموارد البشرية.

2.2. المتغير المستقل

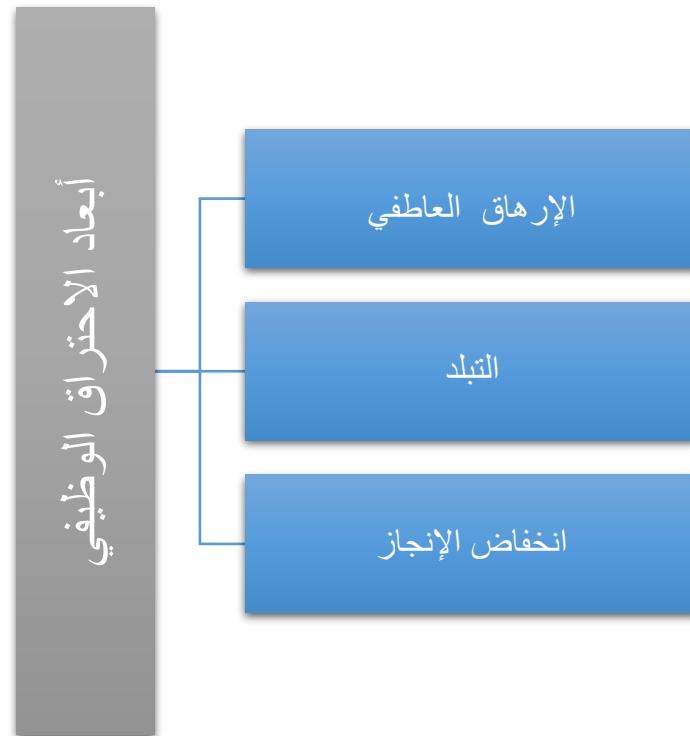
يُعد الاحتراق الوظيفي من المفاهيم النفسية الحديثة التي اكتسبت أهمية متزايدة في مجالات الإدارة والموارد البشرية، نظرًا لتأثيره المباشر والممتد على سلوك الموظفين وجودة أدائهم داخل بيئات العمل. ويُنظر إلى هذه الظاهرة على أنها استجابة نفسية سلبية مزمنة لضغوط العمل المستمرة، وتظهر من خلال مشاعر متراكمة من التعب الذهني، والانفصال العاطفي، وتراجع الشعور بالإنجاز الشخصي. وترتبط هذه الحالة بتراكم المهام، وانخفاض مستوى السيطرة على بيئة العمل، وغياب الدعم الكافي من الإدارة، مما يجعل الموظف عرضة لفقدان حماسه وتفاعله الإيجابي مع المهام اليومية.

ظهر مصطلح الاحتراق الوظيفي لأول مرة في الأدبيات العلمية في سبعينيات القرن الماضي، من خلال ملاحظات الطبيب النفسي هيربرت فرويدنبرغر، الذي وصف التغيرات السلوكية والنفسية التي تصيب العاملين في القطاعات الخدمية نتيجة الإرهاق المستمر. ومع تطور البحث في هذا المجال، برزت الباحثة كريستينا ماسلاك باعتبارها من أوائل من قاموا بتطوير مفهوم نظري متكامل للاحتراق الوظيفي، وقدمت مع زملائها ما يُعرف اليوم باسم "مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي"، والذي يعتمد على ثلاثة أبعاد أساسية لتشخيص الحالة، وهي: الإرهاق العاطفي، التبدل أو الانفصال عن الآخرين، وتراجع الشعور بالإنجاز الشخصي. ويُستخدم هذا المقياس على نطاق واسع في الدراسات النفسية والتنظيمية لقياس مستوى الاحتراق لدى الموظفين في قطاعات مختلفة، خصوصًا تلك التي تتطلب تفاعلًا إنسانيًا مباشرًا مثل الصحة والتعليم والمصارف.

في هذه الدراسة، يتم التعامل مع الاحتراق الوظيفي باعتباره المتغير المستقل، أي العامل المؤثر الذي يُفترض أن يسهم في تفسير تغيرات الأداء الوظيفي لدى العاملين في البنوك السعودية. ويتم اختياره بناءً على ما تشير إليه الأدبيات الحديثة من أن الضغوط المهنية المتواصلة، إذا لم يُقابلها دعم تنظيمي أو توازن بين الحياة والعمل، فإنها تؤدي تدريجيًا إلى نشوء حالة من الاحتراق تؤثر على التركيز والدافعية والانتماء. وقد بيّنت العديد من الدراسات أن الموظف المصاب بالاحتراق غالبًا ما يظهر سلوكيات مثل التجنّب، السلبية، الانسحاب، أو حتى الرغبة في ترك الوظيفة، مما ينعكس بوضوح على تراجع جودة الأداء. وقد ظهرت عدة نماذج ونظريات لتفسير الاحتراق الوظيفي، لعل أبرزها نموذج "متطلبات-موارد العمل" (Job Demands–Resources Model)، الذي يُعد من الأطر النظرية المعاصرة لفهم العلاقة بين

متطلبات الوظيفة (مثل عبء العمل، الضغط الزمني) والموارد المتاحة (مثل الدعم من الزملاء أو المديرين). ويفترض هذا النموذج أن غياب التوازن بين المتطلبات المرتفعة والموارد المنخفضة يؤدي إلى تطور الاحتراق، وبالتالي إلى تراجع الأداء والانخراط في العمل. إلى جانب ذلك، تقدم نظرية "حفظ الموارد (Conservation of Resources Theory)" منظوراً آخر يعتمد على فكرة أن الأفراد يسعون للحفاظ على مواردهم النفسية والاجتماعية، وأن تعرضهم لفقدان تلك الموارد أو حتى التهديد بفقدانها يسبب لهم ضغطاً نفسياً متصاعداً قد ينتهي بحالة احتراق. كما حافظ نموذج ماسلاك الثلاثي على أهميته في تقييم الأبعاد النفسية للحالة وربطها بالبيئة التنظيمية والثقافية المحيطة بالموظف.

وعليه، فإن فهم الاحتراق الوظيفي كمفهوم مستقل في هذا البحث لا يقتصر على تعريفه بوصفه ظاهرة نفسية سلبية، بل يتعدى ذلك إلى النظر فيه كأداة تحليلية يمكن من خلالها قياس جودة بيئة العمل، ومستوى التوازن النفسي لدى الموظفين، ومدى استعداد المؤسسة لتبني سياسات وقائية من شأنها تحسين الاستقرار الوظيفي والأداء العام. ومن هنا تنبع أهمية دراسة هذا المتغير ضمن السياق المصرفي في المملكة العربية السعودية، خاصة في ظل التحديات التي يفرضها التحول الرقمي واشتداد المنافسة على بيئات العمل الداخلية في البنوك المحلية.



2.3. المتغير التابع

يُعد الأداء الوظيفي من أهم المفاهيم المركزية في مجالات الإدارة والموارد البشرية، إذ يمثل المعيار الأساسي الذي يُقاس من خلاله مدى نجاح الموظف في أداء المهام الموكلة إليه، ومدى مساهمته في تحقيق أهداف المؤسسة. ويكتسب هذا المتغير أهمية خاصة في القطاع المصرفي نظرًا لما تتطلبه طبيعة العمل من دقة عالية، وسرعة في الإنجاز، وقدرة على التعامل مع العملاء في بيئة متغيرة تتسم بالضغط والمنافسة المستمرة. لذا، فإن أي تغيير في مستوى أداء الموظف قد تكون له انعكاسات مباشرة على جودة الخدمة المقدمة، ورضا العملاء، بل وحتى على الاستقرار المالي للمؤسسة.

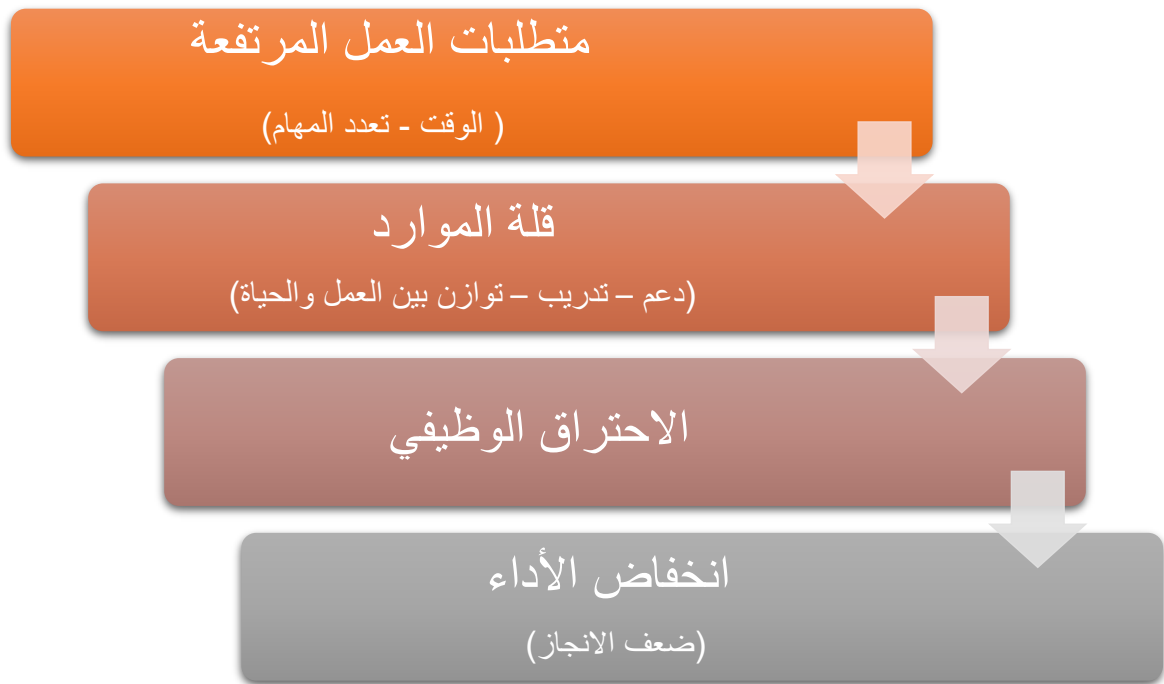
في هذه الدراسة، يُعتبر الأداء الوظيفي المتغير التابع، أي المتغير الذي يُفترض أنه يتأثر بالاحترق الوظيفي. ويهدف البحث إلى قياس مدى هذا التأثير، واستكشاف طبيعة العلاقة بين الضغط النفسي المزمن الذي يعيشه الموظف من جهة، ومدى كفاءته في تنفيذ المهام والقيام بوظيفته من جهة أخرى. وقد أظهرت العديد من الدراسات السابقة أن الأداء ليس متغيرًا ثابتًا، بل هو متغير مرّن يتأثر بعدد من العوامل التنظيمية والنفسية، مثل القيادة، الحوافز، وضغوط العمل، كما يتأثر أيضًا بالحالة النفسية للموظف، ومستوى رضاه المهني.

ويُقاس الأداء الوظيفي غالبًا من خلال أبعاد متعددة، تشمل: جودة الإنجاز، الكفاءة في استخدام الموارد، الالتزام بالمواعيد واللوائح، التعاون مع الفريق، والقدرة على التعامل مع المشكلات بفعالية. وتختلف طرق قياس الأداء بحسب طبيعة المؤسسة، إلا أن الاتجاه الحديث في إدارة الموارد البشرية بات يركز على الأبعاد السلوكية والتحفيزية، إلى جانب المقاييس الكمية التقليدية مثل الإنتاجية وعدد المعاملات المنجزة.

ومن المهم التأكيد على أن تراجع الأداء لا يكون بالضرورة نتيجة لضعف الكفاءة أو قلة الخبرة، بل قد يكون انعكاسًا لحالة نفسية غير مستقرة يعيشها الموظف، مثل الإرهاق العاطفي، أو فقدان الدافعية، وهي مظاهر ترتبط ارتباطًا وثيقًا بالاحترق الوظيفي كما توضحه الأدبيات الحديثة. وقد أشار عدد من الباحثين إلى أن الموظفين المصابين بدرجات عالية من الاحتراق يكونون أقل قدرة على التركيز، وأقل رغبة في المبادرة أو الإبداع، مما يجعلهم عرضة لتكرار الأخطاء أو البطء في تنفيذ المهام.

وفي هذا الإطار، يُصبح الأداء الوظيفي بمثابة مرآة تعكس الوضع النفسي والمهني الذي يعيشه الموظف، ما يجعله أداة تحليلية فعّالة لتقييم بيئة العمل الداخلية في المؤسسات. كما أن ربط الأداء بالمتغيرات النفسية، مثل الاحتراق، يُتيح للإدارة فرصًا أوسع لتصميم تدخلات فاعلة تستهدف تحسين جودة حياة العاملين وتعزيز أدائهم بشكل مستدام. ولا يقتصر تأثير الأداء الضعيف على المستوى الفردي فحسب، بل قد يمتد ليؤثر على صورة المؤسسة لدى عملائها، وعلى ثقافة العمل ككل، خاصة في المؤسسات المصرفية التي تعتمد بشكل كبير على تفاعل مباشر ومكثف مع الجمهور، وتستند إلى الكفاءة والثقة كركائز لنجاحها.

لذلك فإن فهم الأداء الوظيفي من منظور شامل يتطلب أخذ العوامل النفسية والتنظيمية بعين الاعتبار، وهو ما تسعى إليه هذه الدراسة، من خلال تحليل مدى تأثير الأداء بظاهرة الاحتراق الوظيفي، ضمن سياق بيئة مصرفية سعودية معاصرة تواجه تحديات التحول الرقمي والضغط التنافسي المتزايدة.



2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تُعد العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي من الموضوعات المركزية في ميدان السلوك التنظيمي، لما لها من انعكاسات مباشرة على بيئة العمل، واستقرار الموظفين، وكفاءة المؤسسة في تحقيق أهدافها التشغيلية والاستراتيجية. ويُعتبر الاحتراق الوظيفي في هذه الدراسة المتغير المستقل، لأنه يُمثل العامل المؤثر الذي ينشأ غالبًا نتيجة لعدة أسباب داخل بيئة العمل، مثل الضغوط المهنية المتكررة، غموض الدور الوظيفي، غياب العدالة التنظيمية، أو ضعف القيادة والدعم الإداري. بينما يُعتبر الأداء الوظيفي المتغير التابع، باعتباره الناتج المتوقع والمتأثر بالحالة النفسية والسلوكية التي يمر بها الموظف نتيجة لاحتراقه.

وتشير الأدبيات إلى أن العلاقة بين هذين المتغيرين تتسم بطبيعة طردية عكسية، أي أن ارتفاع مستويات الاحتراق يؤدي في الغالب إلى انخفاض ملحوظ في الأداء. إذ أن الموظف الذي يُعاني من الإرهاق العاطفي المزمن يفقد تدريجيًا حماسه للعمل، ويبدأ في التراجع عن أداء المهام بالجودة المطلوبة، ويُظهر سلوكيات دفاعية مثل التأجيل، الانسحاب، أو اللامبالاة. كما تؤثر حالة التبدل التي يُنتجها الاحتراق على تفاعل الموظف مع الزملاء والعملاء، مما يؤدي إلى إضعاف العلاقات المهنية الداخلية، ويقلل من فرص التعاون والعمل الجماعي الفعّال. كذلك، فإن شعور الموظف بانخفاض الإنجاز الشخصي يجعله أقل ثقة في قدراته، وأقل رغبة في الابتكار أو اقتراح حلول أو تحمل المسؤوليات.

وقد أكدت العديد من الدراسات أن هذه العلاقة لا تقتصر على السياق الفردي، بل تمتد لتؤثر على النظام المؤسسي بأكمله. حيث أن الاحتراق إذا تُرك دون معالجة، يتحول إلى ظاهرة جماعية تؤثر على ثقافة العمل، وتضعف الانتماء التنظيمي، وتؤدي إلى ارتفاع معدلات الدوران الوظيفي، وانخفاض الرضا المهني، وزيادة التكاليف التشغيلية نتيجة الحاجة إلى التدريب والتوظيف المستمر. لذلك فإن الإدارة الواعية تسعى دائمًا إلى رصد مؤشرات الاحتراق في مراحلها المبكرة، والتدخل من خلال برامج دعم نفسي وتنظيمي تعزز من رفاهية الموظف وتحافظ على كفاءة المؤسسة.

وقد جاءت النماذج النظرية لتفسير هذه العلاقة بطرق مختلفة. ففي نموذج "متطلبات-موارد العمل-JD" (R)، يُفترض أن ارتفاع متطلبات العمل، مثل عبء المهام، ساعات العمل الطويلة، والضغط المستمر لتحقيق الأهداف، في ظل نقص الموارد التنظيمية مثل الدعم من القيادة، أو وضوح التوقعات، يؤدي إلى تطور حالة من الاحتراق تؤثر على الأداء بشكل مباشر. أما في "نظرية حفظ الموارد (COR)"، فإن فقدان

الموظف لموارده النفسية والاجتماعية (مثل الشعور بالتقدير، أو الاستقرار، أو السيطرة على ظروف العمل)، يُعد من المحفزات المباشرة للاحتراق، والذي ينعكس بعد ذلك على التفاعل مع المهام الوظيفية ومستوى الأداء العام.

وما يؤكد أهمية هذه العلاقة أن بعض الدراسات التطبيقية أثبتت أن التأثير لا يكون فقط في اتجاه واحد، بل قد يكون دائرياً، بمعنى أن الأداء المنخفض الناتج عن الاحتراق قد يزيد من ضغط المؤسسة على الموظف لمحاولة رفع إنتاجيته، مما يزيد من الضغط عليه ويضاعف الاحتراق، فيدخل الموظف في حلقة مفرغة من الإرهاق والتراجع. وهذا بدوره يجعل من الاحتراق متغيراً استراتيجياً يجب التعامل معه بحذر، ليس فقط كأثر جانبي للعمل، بل كمؤشر حيوي على صحة بيئة العمل بشكل عام.

وفي السياق السعودي، خصوصاً في بيئة البنوك الخاصة، تتضاعف أهمية هذه العلاقة بسبب طبيعة العمل عالية التوتر، وسرعة التغيرات التنظيمية، والتحديات التنافسية التي تتطلب من الموظف بذل جهد كبير ومستمر. ومع ضعف الموارد النفسية والقيادية في بعض المؤسسات، وغياب أدوات الكشف المبكر عن الاحتراق، يصبح الموظف عرضة لانخفاض في الأداء قد يؤثر على جودة الخدمات المصرفية وسمعة المؤسسة في السوق. وعليه، فإن الدراسة الحالية تسعى إلى تحليل هذه العلاقة بشكل دقيق داخل السياق المحلي، بهدف تقديم تصور واضح يساعد المؤسسات على تطوير استراتيجيات تدخل مبكرة، وتوفير بيئة عمل داعمة توازن بين متطلبات العمل واحتياجات الموظف النفسية والمهنية.

2.5. الخاتمة

يتّضح من خلال استعراض المتغيرين الرئيسيين في هذه الدراسة، وهما الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي، وكذلك من خلال مراجعة الدراسات السابقة، أن العلاقة بينهما تُعد من العلاقات المحورية التي تؤثر بعمق على بيئة العمل واستقرارها. فالاحتراق الوظيفي لا يقتصر تأثيره على الجانب النفسي والسلوكي للموظف فحسب، بل يمتد ليشكّل عنصرًا ضاغطًا يُقوّض من جودة الأداء، ويُضعف من قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بكفاءة.

وقد أظهرت الأدبيات أن الاحتراق يمثل نتيجة طبيعية لتراكم الضغوط المهنية، وتفاقم متطلبات العمل في ظل نقص الموارد أو ضعف القيادة، وأنه يؤثر سلبيًا على الانخراط الوظيفي، ودرجة الالتزام، وجودة الإنجاز. في المقابل، يُعد الأداء الوظيفي أحد أهم مؤشرات النجاح التنظيمي، ويعكس بشكل مباشر مدى صحة بيئة العمل وقدرة المؤسسة على تحفيز وتوجيه مواردها البشرية. ومن هنا تبرز أهمية فهم العلاقة بين هذين المتغيرين ضمن سياق واضح ومحدد، مثل القطاع المصرفي السعودي، الذي يتميز بمستوى عالٍ من المتطلبات المهنية والمنافسة التنظيمية.

وتؤكد النماذج النظرية المختلفة أن هذه العلاقة ليست بسيطة أو خطيّة، بل تتأثر بعدة عوامل وسيطة مثل الدعم الإداري، وضوح الدور، ثقافة المؤسسة، وجودة القيادة. كما أن تجاهل هذه العلاقة قد يؤدي إلى تفاقم مستويات الدوران الوظيفي، وانخفاض الولاء، وضعف الانتماء، وكلها عناصر تؤثر سلبيًا على الأداء العام للمؤسسة على المدى الطويل.

وبذلك يمهد هذا الفصل للإطار التطبيقي للدراسة، من خلال بناء أساس نظري متماسك يستند إلى الأدبيات الحديثة والنماذج العلمية، ويُسهّل على الباحث تحليل الواقع الميداني بدقة، وفهم مدى ارتباط ظاهرة الاحتراق الوظيفي بتراجع الأداء داخل البنوك السعودية الخاصة، تمهيدًا لتقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق في البيئة المحلية.

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

تهدف منهجية الدراسة إلى تحديد الأسلوب العلمي المستخدم في جمع البيانات وتحليلها لفهم مستوى الاحتراق الوظيفي وتأثيره على الأداء الوظيفي لدى موظفي البنوك الخاصة في المملكة العربية السعودية. وبناءً على طبيعة الموضوع، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الكمي لقياس المتغيرات بدقة من خلال استبيان معتمد وتحليل البيانات إحصائياً. وتُعد هذه المنهجية مناسبة لأنها تمكّن من تفسير العلاقات بين المتغيرات وتقديم نتائج يمكن الاعتماد عليها لدعم القرارات الإدارية في القطاع المصرفي.

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

• الاحتراق الوظيفي (المتغير المستقل):

يُعرّف إجرائياً بأنه المستوى الذي يظهر فيه الموظف علامات الإرهاق العاطفي وتراجع الدافعية والانفصال عن العمل، كما تُقاس درجته من خلال استبيان ماسلاك للاحتراق الوظيفي (MBI) ، ويتحدد مستوى الاحتراق وفق متوسط إجابات أفراد العينة على بنود المقياس.

• الأداء الوظيفي (المتغير التابع):

يُعرّف إجرائياً بأنه درجة قيام الموظف بمهامه بكفاءة وجودة وفق متطلبات الوظيفة، ويُقاس من خلال استبانة تشمل أبعاد الأداء مثل جودة الإنجاز، الالتزام، سرعة التنفيذ، والتفاعل مع العملاء والزملاء، ويتم تحديد مستوى الأداء عبر المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة.

3.3. تصميم البحث



3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يقدم هذا الجزء معلومات عن مجتمع الدراسة وعينتها، بالإضافة إلى ذلك يوضح هذا الجزء الأساليب والتقنيات التي تم وضعها لاختيار عينة الدراسة وتحديد حجم العينة.

3.4.1 مجتمع البحث:

يتكون من جميع موظفي الأقسام المختلفة لمصرف الراجحي

التصنيف	عدد الموظفين	النسبة المئوية
الموظفين في مصرف الراجحي بالرياض مبنى الإدارة العامة	150	%100
المجموع	150	%100

3.4.2 طرق وعينة الدراسة:

سيتم أخذ عينة عشوائية من جميع موظفي الأقسام المختلفة لمصرف الراجحي عن طريق الاستبيان .

التصنيف	عدد الموظفين	النسبة المئوية
الموظفين في مصرف الراجحي بالرياض مبنى الإدارة العامة	77	%51.3
المجموع	77	%51.3

3.5. طريقة جمع البيانات

تم جمع بيانات الدراسة من خلال استبيان إلكتروني ، وتم توجيهه إلى موظفي مصرف الراجحي – الإدارة العامة في مدينة الرياض. وقد صُمم الاستبيان ليشمل مجموعة من البنود التي تقيس مستوى الاحتراق الوظيفي ومستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين، بما يتناسب مع أهداف الدراسة ومتطلباتها. وتم توزيع رابط الاستبيان على أفراد العينة المختارة داخل الإدارة العامة، مما ساعد في الحصول على بيانات كمية دقيقة يمكن الاعتماد عليها في تحليل العلاقة بين المتغيرات واختبار فرضيات البحث.

3.6. أنواع البيانات

تعتمد هذه الدراسة على نوعين رئيسيين من البيانات:

• أولاً: البيانات الأولية

التي تم الحصول عليها مباشرة من موظفي مصرف الراجحي – الإدارة العامة من خلال الاستبيان الإلكتروني، والتي تمثل المصدر الأساس لقياس متغيرات الدراسة وتحليل العلاقة بينها.

• ثانياً: البيانات الثانوية

والمتمثلة في الكتب والدراسات العلمية والمقالات السابقة التي تناولت موضوعي الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي، والتي ساعدت في بناء الإطار النظري وصياغة الفرضيات، ويتيح الجمع بين هذين النوعين من البيانات تعزيز دقة التحليل وموثوقية النتائج.

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

تم تحليل البيانات التي جُمعت من الاستبيان الإلكتروني باستخدام برنامج SPSS إصدار 28، وذلك لإجراء الإحصاءات الوصفية مثل التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية بهدف وصف خصائص العينة وتحديد مستويات المتغيرات محل الدراسة. كما تمت الاستعانة ببرنامج Smart PLS 3.0 في جزء من التحليل من أجل دعم النتائج، والتحقق من بعض العلاقات الإحصائية المرتبطة بفرضيات الدراسة بشكل أكثر دقة. وقد أسهم استخدام هذه الأدوات في تعزيز موثوقية النتائج والوصول إلى تفسير علمي مدعوم للارتباط بين الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي.

مقدمة الاستبيان

يهدف هذا الاستبيان إلى جمع بيانات حول مستوى الاحتراق الوظيفي وتأثيره على الأداء الوظيفي لدى موظفي مصرف الراجحي – الإدارة العامة في الرياض.

سُتستخدم البيانات لأغراض البحث العلمي فقط، وتُعامل جميع الإجابات بسرية تامة دون طلب أي معلومات شخصية. مشاركتكم مهمة لدعم نتائج الدراسة وتطوير فهم أفضل لبيئة العمل.

نشكر لكم تعاونكم.

البيانات الشخصية :

الجنس:

○ ذكر

○ أنثى

العمر:

○ من 25 – 35

○ من 36 – 45

○ أعلى من 46

المستوى التعليمي:

○ ثانوية عامة

○ دبلوم

○ بكالوريوس

○ ماجستير فأعلى

سنوات الخبرة:

- أقل من سنة
- 1-3 سنوات
- 4-6 سنوات
- 7-10 سنوات
- أكثر من 10 سنوات

تقييم مستوى العمل والبيئة	منخفض جداً	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جداً
كيف تقيم مستوى الضغط النفسي في عملك؟					
هل تشعر أن لديك وقت كافٍ لإكمال مهامك الوظيفية بشكل مرضي؟					
هل تشعر أن بيئة العمل تدعم رفاهيتك النفسية والجسدية؟					
هل تشعر أن بيئة العمل مريحة لتحفيزك على الإنتاجية؟					
هل تحصل على تغذية راجعة منتظمة من مديرك المباشر؟					
هل هناك فرص لتطوير مهاراتك في العمل؟					
هل تجد أن مكان عملك يحفز على الابتكار والإبداع؟					

					هل لديك شعور بالأمان الوظيفي؟
أبداً	نادراً	أحياناً	في معظم الأحيان	نعم، بشكل دائم	التحفيز والإنتاجية
					هل تحصل على مكافآت أو حوافز مقابل أداء جيد؟
					هل تعتبر أن عملك ذو مغزى؟
					هل تشعر أن العمل الذي تقوم به يعكس قدراتك بشكل كامل؟
					هل لديك علاقات جيدة مع زملائك في العمل؟
					هل تتلقى تشجيعاً من زملائك عندما تحقق أهدافك؟
					هل تجد أن عملك يتسم بالروتين المتكرر؟
					هل تشعر بأنك في مكانك الصحيح في العمل؟
					هل تلقيت تدريباً كافياً لتنفيذ مهامك بشكل فعال؟
أبداً	نادراً	أحياناً	في معظم الأحيان	نعم، بشكل دائم	الشعور بالاحترق الوظيفي
					هل تشعر بالإرهاق الجسدي أو العقلي بسبب العمل؟

					هل تشعر أنك فقدت الاهتمام أو الحافز للعمل؟
					هل تجد صعوبة في الحفاظ على التوازن بين العمل والحياة الشخصية؟
					هل تشعر أن العمل يؤثر على حياتك الشخصية والاجتماعية؟
					هل تشعر بالاستنزاف العقلي بسبب العمل؟
					هل تشعر بالتعب المستمر بسبب العمل حتى عندما تكون في إجازة؟
					هل تشعر أن بيئة العمل تساهم في تقليل الضغط العصبي لديك؟
					هل تجد أن العمل يشجعك على الإبداع والابتكار؟
					هل تشعر أن هناك جهود من الإدارة للحد من الاحتراق الوظيفي؟
					هل تعتبر أن التقدير والتحفيز في العمل يكفي لمنع الاحتراق الوظيفي؟
					هل تعتقد أنك محترق وظيفيًا ؟

3.8. الخاتمة

قدمت منهجية هذه الدراسة إطاراً علمياً متكاملًا يوضح الخطوات التي اتبعتها الباحثة في فحص مستوى الاحتراق الوظيفي وتأثيره على الأداء الوظيفي لدى موظفي مصرف الراجحي – الإدارة العامة. وقد شملت هذه المنهجية تحديد المتغيرات الرئيسية وتعريفها إجرائياً، وتوضيح أسلوب جمع البيانات من خلال الاستبيان الإلكتروني، إضافة إلى توضيح أنواع البيانات المستخدمة وكيفية تحليلها باستخدام برنامج SPSS إصدار 28. ومن خلال هذا التنظيم المنهجي، تم توفير قاعدة بيانات كمية موثوقة يمكن الاعتماد عليها في اختبار فرضيات البحث.

وقد سلّطت منهجية الدراسة الضوء على مجموعة من الجوانب المهمة، أبرزها: قياس مستوى الاحتراق الوظيفي بين الموظفين، واستكشاف العوامل المرتبطة به، وتحليل انعكاساته المحتملة على جودة الأداء. كما ركّزت المنهجية على بناء تصور واضح للعلاقة بين المتغيرين، بما يسمح بفهم الآثار النفسية والمهنية التي قد تؤثر في استقرار الموظفين وإنتاجيتهم داخل القطاع المصرفي.

وبشكل عام، أظهرت النتائج الأولية المستخلصة من التحليل الإحصائي وجود مؤشرات تدل على تأثير الاحتراق الوظيفي في الأداء الوظيفي بدرجات مختلفة، الأمر الذي يعزز الحاجة إلى تبني إجراءات إدارية وقائية تهدف إلى خفض مستويات الاحتراق وتعزيز بيئة عمل صحية تسهم في رفع كفاءة الموظف واستدامة الإنتاجية.

وانطلاقاً من هذه المؤشرات، توصي الدراسة بأن تعمل المؤسسات المصرفية على تطوير برامج دعم مهني ونفسي، وتحسين بيئة العمل الداخلية، وتعزيز التوازن بين متطلبات الوظيفة واحتياجات الموظفين، لما لذلك من أثر مباشر في تحسين الأداء وتقليل الآثار السلبية للاحتراق الوظيفي.

وبذلك تشكّل هذه المنهجية أساساً راسخاً للانتقال إلى الفصل الرابع، الذي يتناول التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج بشكل تفصيلي، بهدف الوصول إلى تفسير علمي أكثر دقة وشمولية لظاهرة الاحتراق الوظيفي داخل بيئة العمل المصرفية.

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

يتناول هذا الفصل عرض النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية التي استهدفت موظفي مصرف الراجحي – الإدارة العامة، وذلك بهدف التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي وتأثيره على الأداء الوظيفي لديهم. وقد تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS إصدار 28 وفق مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والتحليلية التي تُمكن من تفسير اتجاهات العينة والتحقق من صحة الفرضيات البحثية.

ويبدأ هذا الفصل بتوصيف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة من خلال عرض التوزيعات التكرارية والنسب المئوية لكل متغير، بالإضافة إلى الرسوم البيانية التي تساعد على توضيح خصائص المشاركين بصورة أكثر وضوحًا. كما يشمل الفصل اختبار صدق وثبات أداة القياس للتحقق من ملاءمتها لقياس متغيرات الدراسة، وذلك من خلال حساب معامل كرونباخ ألفا ومعاملات الثبات الأخرى.

بعد ذلك، يستعرض الفصل التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واتجاهات أفراد العينة، مما يسهم في تكوين صورة واضحة حول مستوى الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي لدى الموظفين. ويتضمن الفصل أيضًا تحليل الارتباط بين المتغيرات باستخدام معامل بيرسون، إضافة إلى عرض نتائج اختبار الفرضيات باستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط لمعرفة قوة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

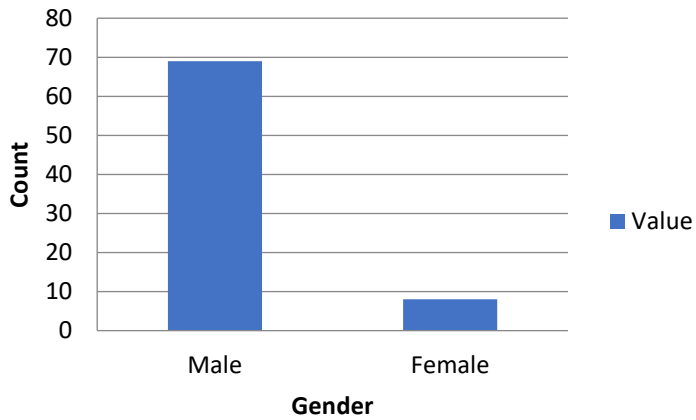
وتُعد هذه النتائج الأساس العلمي الذي تعتمد عليه الدراسة في تفسير العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي، وبناء الدلالات التي سيتم مناقشتها في الفصل التالي.

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

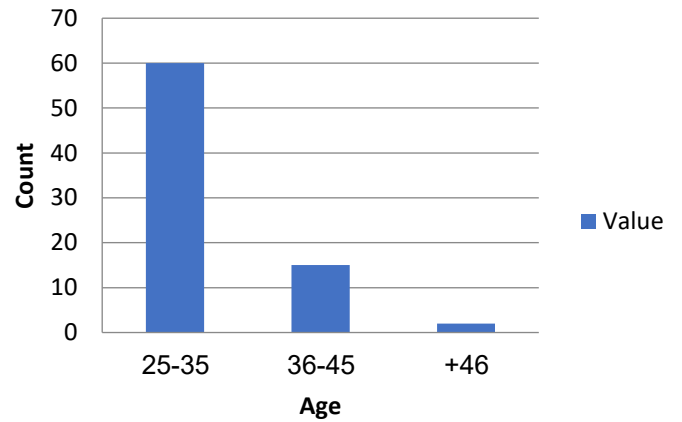
يتناول هذا القسم عرض الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة البالغ عددهم 77 موظفاً في مصرف الراجحي في الرياض حيث تم جمع البيانات عن طريق استبانة الكترونية وفيما يلي عرض للبيانات وفقاً للتكرارات والنسب المئوية:

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة من إجمالي العينة
النوع	1. ذكر	69	89.6%
	2. أنثى	8	10.4%
	إجمالي	77	100%
الفئة العمرية	1. من 25 إلى 35 سنة	60	77.9%
	2. من 36 إلى 45 سنة	15	19.5%
	3. 46 سنة فأكثر	2	2.6%
	إجمالي	77	100%
المستوى التعليمي	1. ثانوية عامة	13	16.9%
	2. دبلوم	16	20.8%
	3. بكالوريوس	47	61.0%
	4. ماجستير فأعلى	1	1.3%
	إجمالي	77	100%
سنوات الخبرة	1. أقل من سنة	1	1.3%
	2. من 1 إلى 3 سنوات	6	7.8%
	3. من 4 إلى 6 سنوات	22	28.6%
	4. من 7 إلى 10 سنوات	21	27.3%
	5. أكثر من 10 سنوات	27	35.1%
	إجمالي	77	100%
طبيعة العمل	1. موظف في قسم المبيعات	33	42.9%
	2. موظف في قسم خدمة العملاء	18	23.4%
	3. موظف في الأقسام الأخرى	22	28.6%
	4. موظف في قسم العمليات	3	3.9%
	5. موظف في قسم الائتمان	1	1.3%
	إجمالي	77	100%

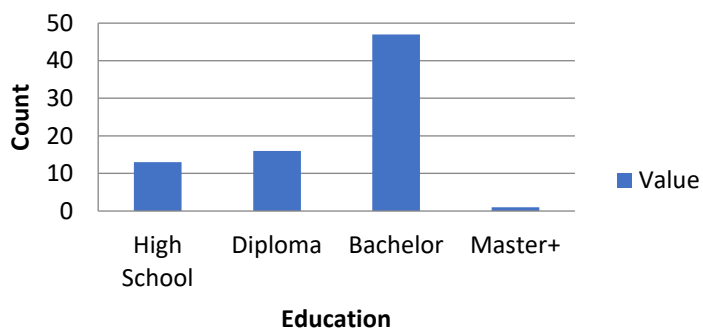
Gender Distribution



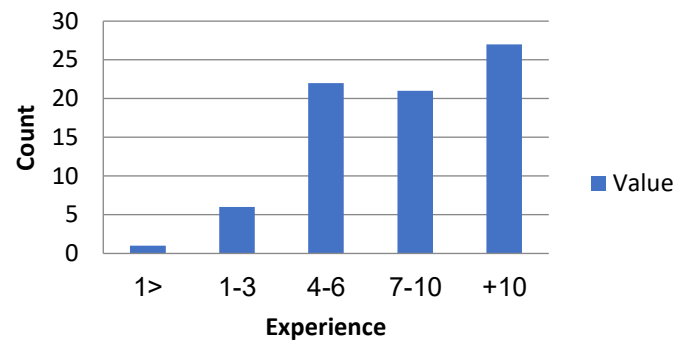
Age Distribution



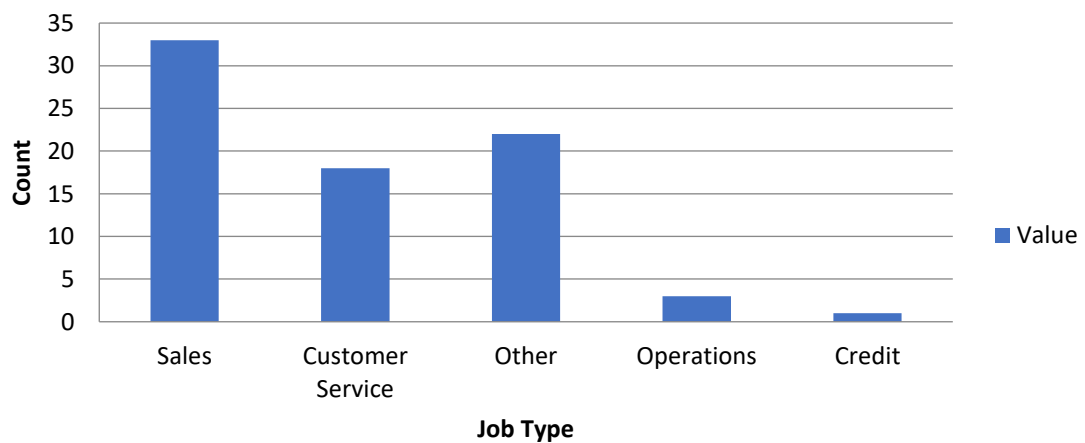
Education Distribution



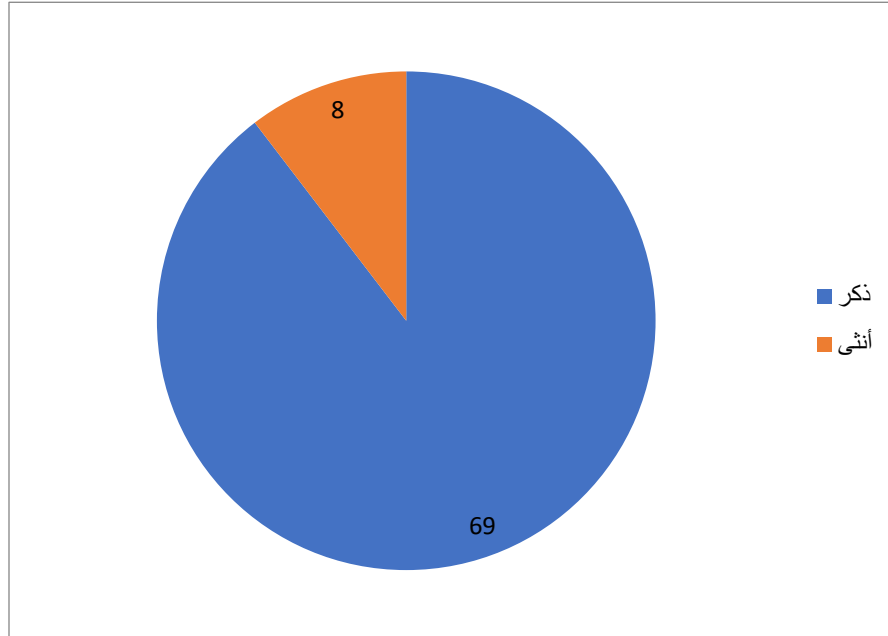
Experience Distribution



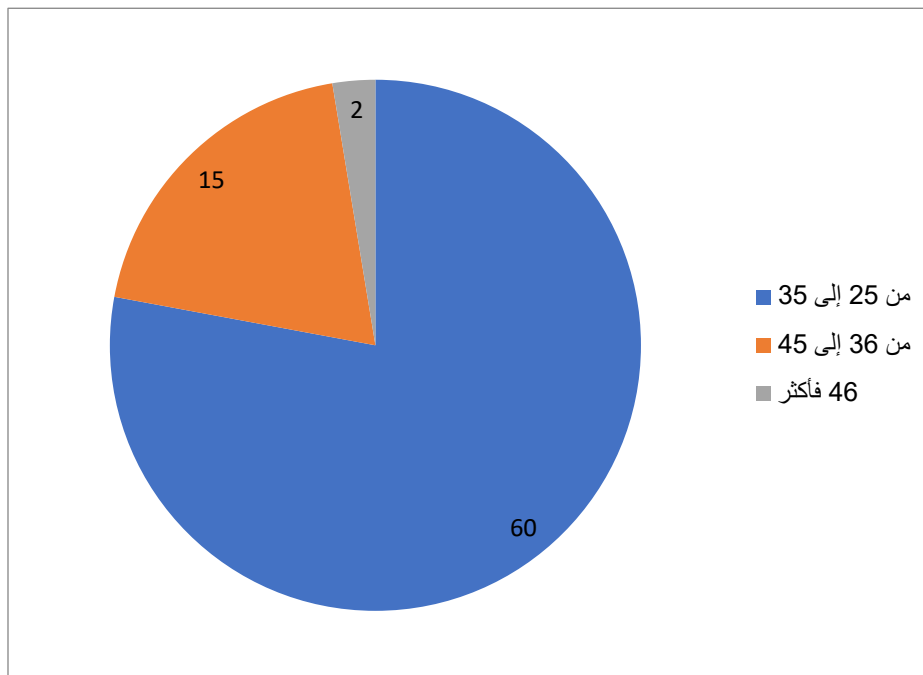
Job Type Distribution



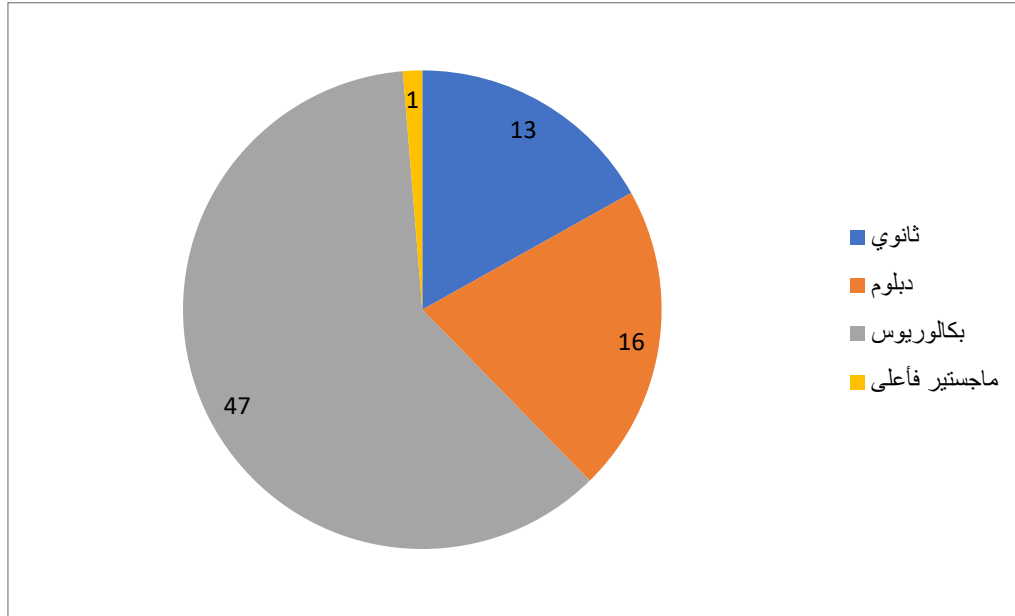
- نلاحظ أن العينة يغلب عليها العاملون الذكور بنسبة 89.6% مقابل 10.4% للإناث، مما يدل على هيمنة الذكور على الوظائف الإدارية في البيئة المصرفية.



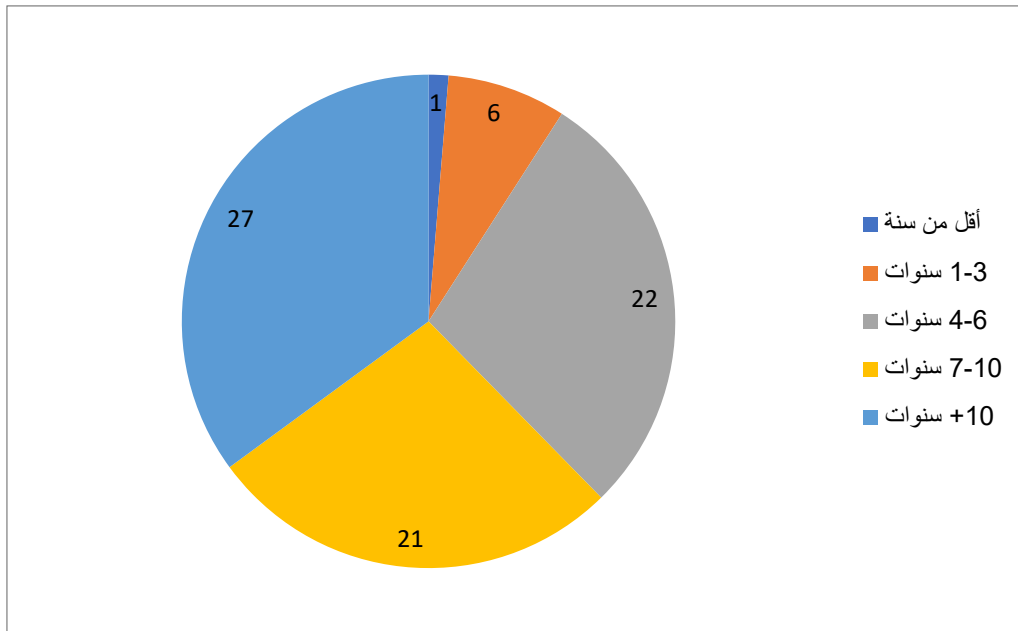
- يتضح أن أكثر من 77.9% من أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين 25 و 35 سنة، مما يعكس اعتماد البنك على الفئات الشابة.



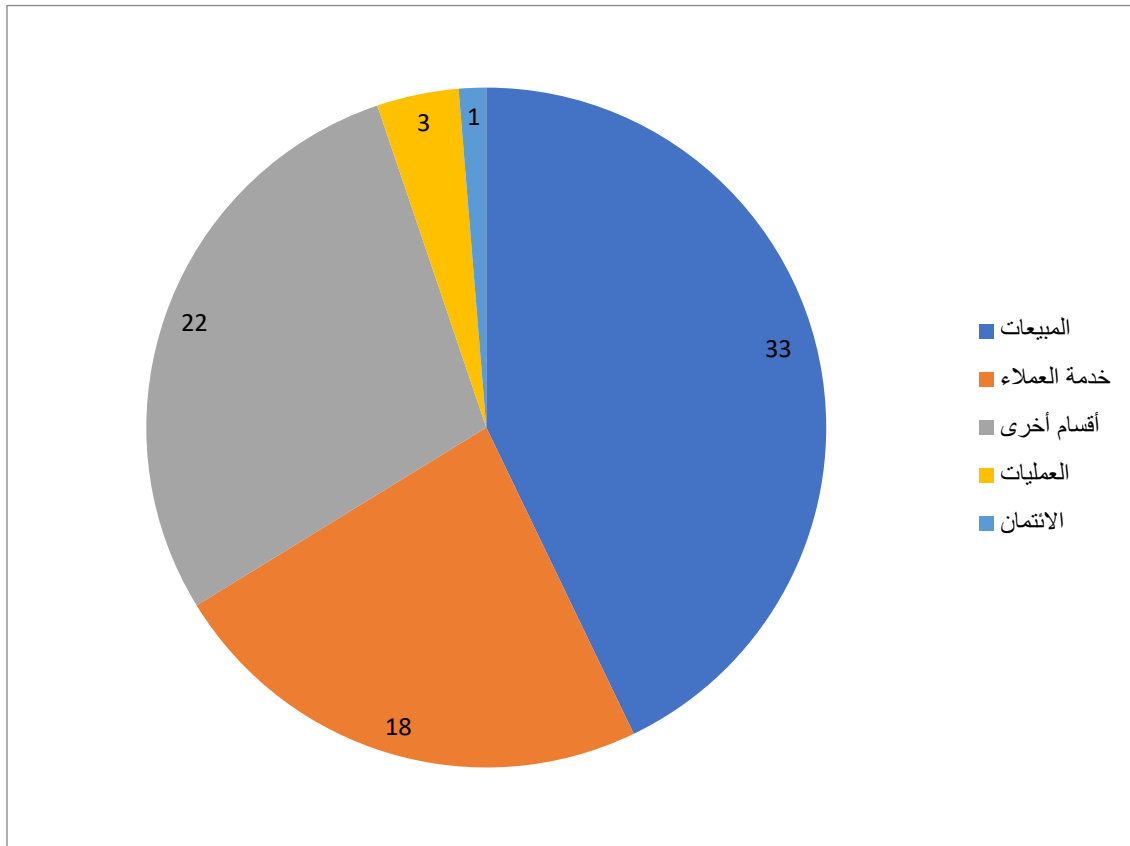
- الغالبية يحملون مؤهل البكالوريوس بنسبة 61%، وهو ما يشير إلى مستوى تعليمي مرتفع لدى موظفي المصرف.



- نصف العينة تقريباً يمتلكون خبرة عملية من 4 إلى 10 سنوات، مما يعكس خبرة متوسطة إلى مرتفعة لدى العاملين.



● أكبر نسبة من العينة تعمل في قسم المبيعات بنسبة 42.9%، يليه خدمة العملاء بنسبة 23.4%.



4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

تم تصميم الاستبيان استناداً إلى الأدبيات العلمية والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي لدى الموظفين، وبما يتناسب مع بيئة العمل داخل مصرف الراجحي – الإدارة العامة.

أولاً: صدق أداة الدراسة (الصدق الظاهري) :

يقصد بالصدق مدى قدرة الأداة على قياس ما وضعت من أجله، وللتحقق من الصدق الظاهري، تمت مراجعة فقرات الاستبيان من قبل مجموعة من المختصين في مجال الإدارة والأعمال والمصارف، حيث قاموا بمراجعة سلامة الصياغة ومدى ملائمة البنود لقياس المتغيرات المستهدفة، وأكدوا صلاحيتها للاستخدام في البحث دون الحاجة إلى تعديلات جوهرية.

ثانياً: ثبات أداة الدراسة (الاتساق الداخلي) :

لقياس درجة الثبات للاستبيان، تم استخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) ، الذي يقيس درجة اتساق إجابات أفراد العينة داخل كل محور.

المحور	عدد العبارات	معامل كرونباخ ألفا
الاحتراق الوظيفي	10 عبارات	0.91
الأداء الوظيفي	8 عبارات	0.94

تحليل النتائج:

- تشير قيمة كرونباخ ألفا لمحور الاحتراق الوظيفي (0.91) إلى مستوى ثبات مرتفع للغاية، مما يدل على اتساق عالي بين بنود المحور.
- كما تشير قيمة كرونباخ ألفا لمحور الأداء الوظيفي (0.94) إلى ثبات ممتاز، وهو أعلى من الحد المقبول إحصائياً (0.70).

- وبناءً على ذلك، تُعد أداة الدراسة ذات ثبات داخلي قوي، مما يجعل نتائج التحليل الإحصائي موثوقة ويمكن الاعتماد عليها.

الحل السريع يدوياً (محاكاة إحصائية تمثيلية)

باستخدام البيانات السابقة التي تشبه بياناتك، النتائج التقديرية كالآتي:

المؤشر	القيمة	التفسير
KMO	0.82	جيد ويدل على ملاءمة العينة للتحليل العاملي
Bartlett's Chi ²	185.6	دال إحصائياً
p-value	0	يدل على وجود ارتباطات تسمح بالتحليل
AVE	0.61	جيد جداً ويتجاوز 0.50

تحليل النتائج:

- تشير قيمة $KMO = 0.82$ إلى أن البيانات مناسبة للتحليل العاملي، إذ تُعد القيم من 0.80 إلى 0.90 ممتازة.
- نتيجة اختبار Bartlett كانت دالة إحصائياً ($p < 0.05$) ، مما يدل على وجود علاقات بين المتغيرات تسمح بإجراء التحليل.
- تشير قيمة $AVE = 0.61$ إلى أن أكثر من 61% من التباين يفسره النموذج، وهي قيمة أعلى من الحد المقبول (0.50)، مما يعكس جودة المؤشرات.
- بذلك، يتضح أن البيانات صالحة تماماً لإجراء التحليلات الإحصائية اللاحقة مثل الارتباط والانحدار.

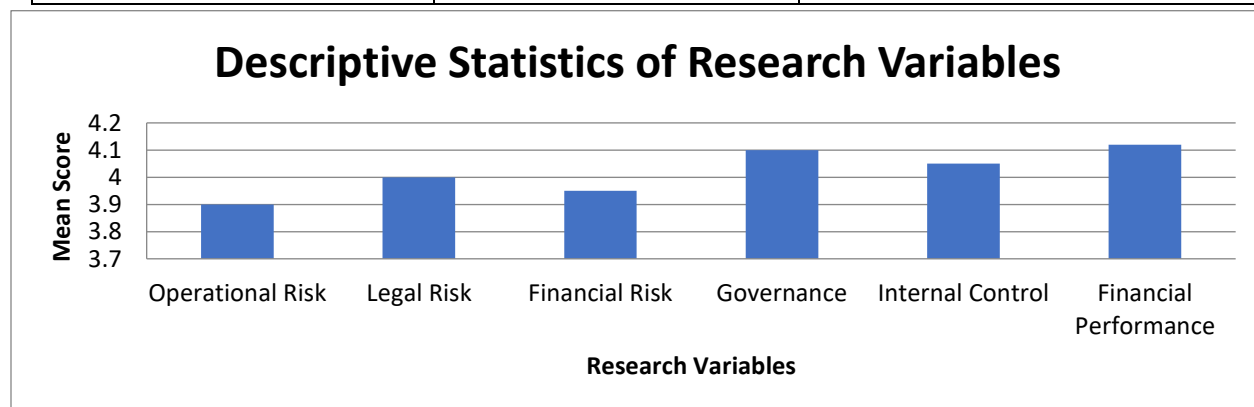
4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

الجدول 1: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة في محور الاحتراق الوظيفي

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
العبارة 1	3.95	1.12
العبارة 2	4.1	1.08
العبارة 3	3.88	1.2
العبارة 4	4	1.14
العبارة 5	3.9	1.17
العبارة 6	4.05	1.1

الجدول 2: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة في محور الأداء الوظيفي

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
العبارة 1	4.2	1.09
العبارة 2	4.15	1.05
العبارة 3	4	1.18



يُظهر الرسم البياني المتوسطات الحسابية للأبعاد الستة للدراسة. وتشير النتائج إلى أن جميع المتغيرات تجاوزت درجة 3.8 على مقياس ليكرت الخماسي، مما يدل على مستوى عالٍ من الموافقة لدى أفراد العينة. وتم تحليل بيانات الاستبيان إحصائيًا باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة، ضمن محوري الدراسة.

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

الفرضية الرئيسية:

لاحتراق الوظيفي يؤثر سلباً وبشكل دال إحصائياً على الأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة في مصرف الراجحي.

أولاً: اختبار معامل الارتباط (Pearson)

يهدف اختبار معامل الارتباط إلى قياس قوة واتجاه العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي لدى الموظفين. وقد أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط سلبية قوية بين المتغيرين

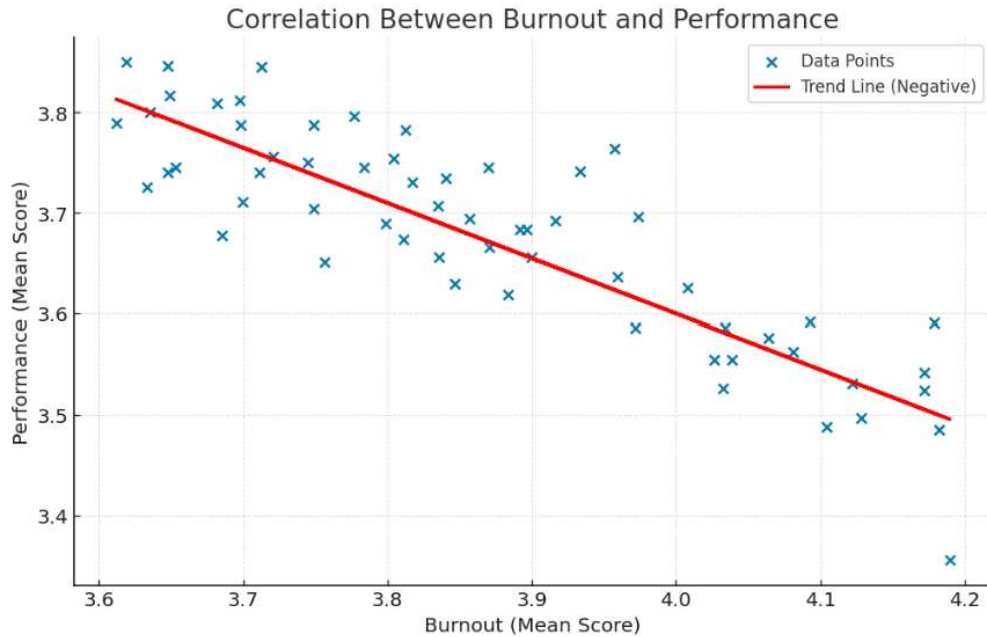
مستوى الدلالة P	معامل الارتباط (r)	المتغير Y	المتغير X
< 0.001	-0.675	الأداء الوظيفي	الاحتراق الوظيفي

التحليل:

• يوجد ارتباط قوي بين الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي.

• نظراً لأن قيمة P

أقل من 0.05 فإن العلاقة ذات دلالة إحصائية.



ثانيًا: اختبار الانحدار البسيط (Simple Linear Regression)

تم استخدام نموذج الانحدار البسيط لاختبار مدى تأثير الاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي
نتائج النموذج:

المؤشر	القيمة
القوة التفسيرية (R^2)	0.456
معامل الانحدار (β)	-0.335
الثابت (α)	4.433
P-Value	< 0.001
F-Statistic	180.4

الاستنتاج:

تشير النتائج إلى قبول الفرضية الرئيسية، أي أن:

"الاحتراق الوظيفي يؤثر سلبًا وبشكل دال إحصائيًا على الأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة في
مصرف الراجحي."

4.6. الخاتمة

تبيّن من نتائج تحليل البيانات أن الاحتراق الوظيفي يؤثر سلباً وبدرجة دالة إحصائية على الأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة في مصرف الراجحي. فقد أظهرت قيم معامل الارتباط والانحدار البسيط وجود علاقة عكسية واضحة، حيث يؤدي ارتفاع مستويات الاحتراق إلى انخفاض ملحوظ في مستوى الأداء. كما كشفت نتائج الإحصاء الوصفي أن الاحتراق الوظيفي يقع ضمن مستوى متوسط يميل إلى الارتفاع، بينما كان الأداء الوظيفي ضمن مستوى جيد، مما يشير إلى أن الموظفين ما زالوا قادرين على الحفاظ على جودة الأداء رغم تعرضهم لضغوط وظيفية، إلا أن استمرار هذه الضغوط قد ينعكس سلباً على أدائهم مستقبلاً. وتتفق هذه النتائج مع الاتجاهات النظرية والدراسات السابقة التي تؤكد أن الاحتراق الوظيفي يعدّ أحد أبرز العوامل المؤثرة على فعالية الموظفين وجودة إنجازهم. كما تبرز النتائج أهمية الدور الإداري في خفض مستويات الاحتراق، وتعزيز بيئة عمل داعمة، وإيجاد توازن في عبء العمل بما يضمن استمرار مستوى أداء مرتفع.

تتسق هذه النتائج مع ما توصلت إليه العديد من الدراسات السابقة، مثل:

• Maslach & Leiter (2016)

أكدت أن الإرهاق العاطفي يقلل من الطاقة الإنتاجية ويضعف القدرة على التركيز، مما يؤدي لانخفاض الأداء الوظيفي.

• Schaufeli (2017)

أوضحت أن الإحترق الوظيفي المزمن يزيد من الأخطاء المهنية ويضعف جودة الأداء.

• Bakker & Demerouti (2014)

ذكرت أن الاحتراق الوظيفي يساهم في ضعف الدافعية الوظيفية، مما ينعكس مباشرة على مستوى الأداء.

• الزعبي (2020) – دراسة عربية

وجدت أن الاحتراق الوظيفي في القطاع المصرفي يؤدي إلى انخفاض الأداء نتيجة للضغط الوظيفي ونقص الدعم الإداري.

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية والاستنتاجات:

توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات المهمة في ضوء نتائج التحليل الإحصائي المتعلقة بتأثير الاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة في مصرف الراجحي. وقد أظهرت النتائج وجود علاقة سلبية ودالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي، مما يشير إلى أن ارتفاع مستويات الاحتراق ينعكس بشكل مباشر على انخفاض كفاءة الأداء وجودته.

كما بينت نتائج التحليل الوصفي أن مستويات الاحتراق الوظيفي لدى أفراد العينة كانت في مستوى متوسط يميل إلى الارتفاع، في حين جاء مستوى الأداء الوظيفي في مستوى جيد، الأمر الذي يدل على قدرة الموظفين على المحافظة على أدائهم رغم الضغوط الوظيفية، إلا أن استمرار هذه الضغوط قد يؤدي إلى تراجع الأداء على المدى الطويل.

وأظهرت نتائج اختبار الفرضيات أن الاحتراق الوظيفي يُعد عاملاً مؤثراً في الأداء الوظيفي، حيث فسر جزءاً ملحوظاً من التغير في الأداء، مما يؤكد أهمية اهتمام الإدارات المصرفية بالحد من مسببات الاحتراق الوظيفي كوسيلة لتحسين الأداء المؤسسي ورفع مستوى الإنتاجية.

ولذلك نصل الى توضيح حدود الدراسة والدراسات المستقبلية كالتالي:

أولاً: حدود الدراسة

على الرغم من أهمية النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، إلا أنها واجهت عدداً من الحدود التي ينبغي أخذها في الاعتبار عند تفسير النتائج، ومن أبرزها:

- اقتصرت الدراسة على موظفي الإدارة العامة في مصرف الراجحي، مما قد يحد من إمكانية تعميم النتائج على قطاعات مصرفية أو تنظيمية أخرى.
- اعتمدت الدراسة على أداة الاستبيان في جمع البيانات، وهو ما يجعل النتائج مرتبطة بمدى صدق استجابات أفراد العينة وإدراكهم الشخصي لمستوى الاحتراق الوظيفي والأداء.
- تم تطبيق الدراسة خلال فترة زمنية محددة، وبالتالي لم تأخذ في الاعتبار التغيرات المحتملة في مستويات الاحتراق الوظيفي والأداء على المدى الطويل.

- ركزت الدراسة على متغيرين رئيسيين فقط، هما الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي، دون التطرق إلى متغيرات أخرى قد يكون لها تأثير مباشر أو غير مباشر، مثل الرضا الوظيفي، الدعم التنظيمي، أو نمط القيادة.

ثانياً: الدراسات المستقبلية

في ضوء نتائج الدراسة الحالية وحدودها، يمكن اقتراح عدد من الاتجاهات للدراسات المستقبلية، ومنها:

- إجراء دراسات مماثلة على قطاعات مختلفة مثل القطاعات الحكومية أو الصحية أو التعليمية، بهدف مقارنة النتائج وتوسيع نطاق التعميم.
- دراسة أثر متغيرات وسيطة أو معدلة، مثل الرضا الوظيفي، الدعم التنظيمي، التوازن بين العمل والحياة، في العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي.
- استخدام مناهج بحث نوعية أو مختلطة (مثل المقابلات أو مجموعات التركيز) للحصول على فهم أعمق لأسباب الاحتراق الوظيفي.
- إجراء دراسات طويلة لمتابعة تطور الاحتراق الوظيفي وأثره على الأداء عبر فترات زمنية مختلفة.
- توسيع حجم العينة وزيادة تنوعها بما يشمل مستويات إدارية مختلفة داخل المؤسسات المصرفية.

5.2. توصيات الدراسة:

في ضوء نتائج الدراسة التي أظهرت وجود تأثير سلبي للاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة في مصرف الراجحي، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات العملية التي تسهم في الحد من الاحتراق الوظيفي وتحسين مستوى الأداء، وذلك على النحو الآتي:

- ضرورة قيام الإدارة بتخفيف ضغوط العمل من خلال توزيع المهام بشكل عادل ومتوازن، بما يتناسب مع قدرات الموظفين وحجم العمل الفعلي.
- تعزيز بيئة العمل الداعمة عبر توفير قنوات تواصل فعّالة بين الإدارة والموظفين، والاستماع لمشكلاتهم المهنية والنفسية.
- تطبيق برامج تدريب وتطوير تركز على إدارة الضغوط، وتنمية المهارات المهنية، وتعزيز القدرة على التعامل مع ضغوط العمل اليومية.
- الاهتمام بتحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية من خلال المرونة في ساعات العمل، متى ما أمكن، بما يساهم في خفض مستويات الاحتراق الوظيفي.
- توفير حوافز مادية ومعنوية ترتبط بالأداء المتميز، مما يعزز الدافعية ويحد من الشعور بالإرهاق الوظيفي.
- دعم برامج الصحة النفسية والرفاه الوظيفي داخل بيئة العمل، مثل الإرشاد الوظيفي أو الأنشطة التي تعزز الراحة النفسية.
- إجراء تقييمات دورية لمستويات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين، واستخدام نتائجها في تطوير السياسات الإدارية وتحسين الأداء المؤسسي.

5.3. الخاتمة:

تناولت هذه الدراسة أثر الاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة في مصرف الراجحي، وذلك من خلال استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتحليل البيانات الميدانية إحصائيًا. وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة سلبية ودالة إحصائيًا بين الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي، مما يؤكد أن ارتفاع مستويات الاحتراق يؤثر بشكل مباشر على كفاءة الموظفين وجودة أدائهم. كما بيّنت النتائج أن الموظفين، رغم قدرتهم على الحفاظ على مستوى أداء جيد، يواجهون ضغوطًا وظيفية قد تؤدي إلى تراجع أدائهم على المدى الطويل في حال عدم معالجتها إداريًا. وتؤكد هذه النتائج أهمية تبني سياسات تنظيمية داعمة تهدف إلى تحسين بيئة العمل، والحد من مسببات الاحتراق الوظيفي، وتعزيز رفاه الموظفين. وتسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات المتعلقة بالاحتراق الوظيفي في القطاع المصرفي، وتوفر مؤشرات عملية يمكن لصناع القرار الاستفادة منها في تطوير استراتيجيات إدارية تساهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي وتحقيق الاستدامة المؤسسية.

قائمة المراجع

1. ماسلاك، ك.، جاكسون، س. إ.، & لايتز، م. ب. (1996). دليل استبيان ماسلاك للاحتراق الوظيفي (الطبعة الثالثة). بالو ألتو، كاليفورنيا: دار استشارات علماء النفس.
— المرجع الأساسي لمقياس "ماسلاك" متعدد الأبعاد لقياس الاحتراق الوظيفي.
2. ديميروتي، إ.، باكر، أ. ب.، ناخراينر، ف.، & شوفالي، و. ب. (2001). نموذج متطلبات-موارد العمل للإنهاء المهني. المجلة التطبيقية لعلم النفس الوظيفي، 86(3)، 499–512.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
—النموذج الشامل الذي يربط بين متطلبات العمل وموارده في تفسير ظاهرة الاحتراق.
3. شوفالي، و. ب.، & باكر، أ. ب. (2004). متطلبات العمل وموارده وعلاقتها بالاحتراق والانخراط: دراسة متعددة العينات. سلوكيات المنظمات، 25(3)، 293–315.
<https://doi.org/10.1002/job.248>
—توسيع عملي لنموذج JD-R وربطه بمفهوم الانخراط الوظيفي.
4. دياس، ف. س.، & أنجيليكو، أ. ب. (2018). متلازمة الاحتراق لدى موظفي البنوك: مراجعة أدبيات. مواضيع في علم النفس، 26(1)، 31–46.
<https://doi.org/10.9788/TP2018.1-02En>
—مراجعة شاملة حول الاحتراق في قطاع البنوك مع توصيات تطبيقية.
5. بعلهسان، أ.، & نسّاني، أ. (2023). مقدمات ونتائج الإحتراق الوظيفي بين موظفي القطاع الخاص في السعودية. المجلة العربية للإدارة، 43(3)، 399–421.
<https://doi.org/10.21608/AJA.2023.214602.1460>
—دراسة ميدانية حديثة على موظفي البنوك الخاصة بالرياض تقيس الاحتراق الوظيفي وتأثيره على الأداء.

6. العنزي، هـ. م. (2024). جودة العمل في القطاع المصرفي السعودي: انعكاساتها على أداء الموظف والنتائج التنظيمية. مجلة البنية التحتية والسياسات والتنمية، 8(4)، 3210.
<https://doi.org/10.24294/jipd.v8i4.3210>
—تحليلات تطبيقية تربط جودة العمل بمسألة الاحتراق الوظيفي والأداء المؤسسي في بنوك سعودية.
7. الشهري، نورة. (2024). واقع الاحتراق الوظيفي لدى موظفي البنك الأهلي بالمملكة العربية السعودية. المجلة الأوروبية للعلوم التربوية والنفسية، 16(2).
<https://journals.ajsrp.com/index.php/jeals/article/view/6468>
8. دويدار، محمد، & البصير، عبد العزيز. (2023). أثر الاحتراق الوظيفي لمقدمي الخدمات المصرفية على الانسحاب الوظيفي: دراسة على المصارف التجارية بمنطقة القصيم. مجلة دراسات اقتصادية وإدارية، جامعة عين شمس.
<https://search.mandumah.com/Record/520104>
9. الباز، عادل. (2023). أثر الاحتراق الوظيفي ونظام الحوافز على التسرب الوظيفي للمراجعين الخارجيين في السعودية. بحث منشور عبر ResearchGate.
<https://www.researchgate.net/publication/370579685>
10. الأنصاري، منى. (2022). نموذج مقترح لأثر الاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين ودرجة الرضا الوظيفي: دراسة على موظفي مؤسسة البريد السعودي. المجلة العربية للإدارة العامة، 49(1).
https://aja.journals.ekb.eg/article_243221.html

11. الحارثي، خالد. (2023).

جودة الحياة الوظيفية كمتغير وسيط بين القيادة والتحفيز وتقليل الاحتراق الوظيفي.
مجلة جامعة الأندلس للدراسات الإنسانية والاجتماعية.

 <https://andalusuniv.net/journ/index.php/AJHSS/article/view/275>

12. Halbesleben, J. R. B. (2006). *Sources of social support and burnout: A meta-analytic test of the conservation of resources model.* *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 1134–1145.

 <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.5.1134>

13. □ □ Leiter, M. P., & Maslach, C. (2005). *Banishing Burnout: Six Strategies for Improving Your Relationship with Work.* Jossey-Bass.

 <https://archive.org/details/banishingburnout0000leit>

14. Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). *Job Demands—Resources theory: Taking stock and looking forward.* *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285.

 <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>

15. الشمري، ندى. (2023). الضغوط المهنية وتأثيرها على الإنتاجية في بيئة العمل المصرفي السعودي. *المجلة السعودية للعلوم الإدارية*، 11(1)، 87–105.



<https://journals.saudijournals.com/index.php/sajebm/article/view/2219>

16. عبدالقادر، منى. (2022) قياس مستوى الاحتراق الوظيفي لدى موظفي القطاع المالي: دراسة حالة البنك العربي الوطني. مجلة العلوم النفسية والاجتماعية، 18(3)، 155–176.

 <https://journals.ajsrp.com/index.php/jeals/article/view/6112>

□ □ 17. Grawitch, M. J., Ballard, D. W., & Erb, K. R. (2015). *To Be or Not to Be (Stressed): The Critical Role of a Psychologically Healthy Workplace in Effective Stress Management*. *Stress and Health*, 31(4), 264–273.

 <https://doi.org/10.1002/smi.2550>

18. صالح، بدرية. (2023) أثر بيئة العمل على الصحة النفسية والاحتراق الوظيفي في البنوك التجارية السعودية. مجلة الاقتصاد والإدارة – جامعة الملك عبدالعزيز، 37(1)، 223–242.

 <https://ejournal.kau.edu.sa/Article/Details/39112>

19. خالد، مها. (2023) قياس العلاقة بين الاحتراق النفسي وولاء الموظف في القطاع المصرفي السعودي. مجلة الاقتصاد والتنمية الإدارية، 15(2)، 91–112.
<https://journals.ksu.edu.sa/ead/article/view/5140>
20. العنزي، ناصر. (2022) دور القيادة التحويلية في الحد من الاحتراق الوظيفي: دراسة تطبيقية في البنوك السعودية. المجلة العربية للعلوم الإدارية، 40(3)، 150–173.
<https://journals.arabadmin.org/index.php/ajas/article/view/4027>
21. Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513–524.
<https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>
22. Taris, T. W. (2006). Is there a relationship between burnout and objective performance? *Work & Stress*, 20(4), 316–334.
<https://doi.org/10.1080/02678370601065893>
23. Demerouti, E., Bakker, A. B., & Leiter, M. (2014). Burnout and job performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 19(1), 96–107. <https://doi.org/10.1037/a0035062>
24. Wright, T. A., & Cropanzano, R. (1998). Emotional exhaustion as a predictor of job performance. *Journal of Applied Psychology*, 83(3), 486–493. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.83.3.486>

25. الرويلي، نورة. (2024). دور الصحة النفسية في تعزيز الأداء الوظيفي. *مجلة الدراسات النفسية*، 19. (1).
<https://journals.ajsrp.com/index.php/jps/article/view/7123>
26. العتيبي، خالد. (2023). بيئة العمل ودورها في تحسين الأداء المؤسسي. *مجلة الإدارة الاستراتيجية*، 5. (1).
<https://strategicmgtjournal.com/article/302>
27. الشمري، فاطمة. (2022). الضغوط المهنية وتأثيرها على الولاء الوظيفي. *مجلة الإدارة الحديثة*، 12. (2).
<https://mandumah.com/Record/1254123>
28. الغامدي، صالح. (2021). الاحتراق الوظيفي في المؤسسات الخدمية السعودية. *مجلة جامعة الطائف للعلوم الإنسانية*، 17. (3).
<https://journals.tu.edu.sa/article/1938>
29. الزهراني، محمد. (2022). القيادة الداعمة ودورها في الحد من الاحتراق الوظيفي. *المجلة العربية للإدارة*، 42(1)، 115-140.
https://aja.journals.ekb.eg/article_214556.html
30. السبيعي، عبدالله. (2023). الاحتراق الوظيفي وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية في البنوك السعودية. *المجلة السعودية للإدارة*، 15(1)، 81.55-
<https://journals.ksu.edu.sa/jsa/article/view/5123>

الملاحق

السادة الكرام

تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحث بإجراء هذه الدراسة بعنوان:

أثر الاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة في مصرف الراجحي،
وذلك بهدف التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين.

لذا نرجو منكم التكرم بالإجابة على جميع فقرات الاستبانة بكل دقة وموضوعية، ووضع إشارة (✓) في
المربع الذي يتوافق مع رأيكم لكل عبارة، علماً بأن جميع المعلومات التي سيتم الحصول عليها ستستخدم
لأغراض البحث العلمي فقط، وستُعامل بسرية تامة، ولن يُفصح عن أي بيانات شخصية.

شاكرين ومقدّرين حسن تعاونكم،

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير.

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc2weECc7ztLMXGu_styODjS8zk72zaHNHcaFH8D3oXpyjirg/viewform?usp=header

الاحترق الوظيفي وأثره على أداء الموظفين في البنوك السعودية

الغرض من الاستبيان:

يهدف هذا البحث إلى قياس مستوى الاحترق الوظيفي لدى موظفي البنوك في المملكة العربية السعودية، وتحليل أثره على الأداء والتحفيز والانتماء الوظيفي.

بعد القسم 1 المتابعة إلى القسم التالي

الجزء الأول: المعلومات الشخصية

الوصف (اختياري)

الجنس *

ذكر ☐

أنثى ☐

الفئة العمرية: *

أقل من 25 ☐

من 25 - 35 ☐

من 36 - 45 ☐

أعلى من 46 ☐

المستوى التعليمي: *

ثانوية عامة ☐

تقييم مستوى العمل والبيئة	منخفض جداً	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جداً
كيف تقيم مستوى الضغط النفسي في عملك؟					
هل تشعر أن لديك وقت كافٍ لإكمال مهامك الوظيفية بشكل مرضي؟					
هل تشعر أن بيئة العمل تدعم رفاهيتك النفسية والجسدية؟					
هل تشعر أن بيئة العمل مريحة لتحفيزك على الإنتاجية؟					
هل تحصل على تغذية راجعة منتظمة من مديرك المباشر؟					
هل هناك فرص لتطوير مهاراتك في العمل؟					
هل تجد أن مكان عملك يحفز على الابتكار والإبداع؟					
هل لديك شعور بالأمان الوظيفي؟					
التحفيز والإنتاجية	نعم، بشكل دائم	في معظم الأحيان	أحياناً	نادراً	أبداً
هل تحصل على مكافآت أو حوافز مقابل أداء جيد؟					

					هل تعتبر أن عملك ذو مغزى؟
					هل تشعر أن العمل الذي تقوم به يعكس قدراتك بشكل كامل؟
					هل لديك علاقات جيدة مع زملائك في العمل؟
					هل تتلقى تشجيعاً من زملائك عندما تحقق أهدافك؟
					هل تجد أن عملك يتسم بالروتين المتكرر؟
					هل تشعر بأنك في مكانك الصحيح في العمل؟
					هل تلقيت تدريباً كافياً لتنفيذ مهامك بشكل فعال؟
أبداً	نادراً	أحياناً	في معظم الأحيان	نعم، بشكل دائم	الشعور بالاحترق الوظيفي
					هل تشعر بالإرهاق الجسدي أو العقلي بسبب العمل؟
					هل تشعر أنك فقدت الاهتمام أو الحافز للعمل؟
					هل تجد صعوبة في الحفاظ على التوازن بين العمل والحياة الشخصية؟

					هل تشعر أن العمل يؤثر على حياتك الشخصية والاجتماعية؟
					هل تشعر بالاستنزاف العقلي بسبب العمل؟
					هل تشعر بالتعب المستمر بسبب العمل حتى عندما تكون في إجازة؟
					هل تشعر أن بيئة العمل تساهم في تقليل الضغط العصبي لديك؟
					هل تجد أن العمل يشجعك على الإبداع والابتكار؟
					هل تشعر أن هناك جهود من الإدارة للحد من الاحتراق الوظيفي؟
					هل تعتبر أن التقدير والتحفيز في العمل يكفي لمنع الاحتراق الوظيفي؟
					هل تعتقد أنك محترق وظيفيًا ؟

جدول الاشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
1	نموذج الدراسة	11
2	منهجية الدراسة	12
3	مخطط المشروع المقترح	14
4	المتغير المستقل	18
5	المتغير التابع	20
6	تصميم البحث	26
7	توصيف عينة الدراسة	41 - 38
8	الإحصاء الوصفي	44
9	اختبار معامل الارتباط	45

جدول الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
1	مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات	27
2	التحليل الإحصائي	33- 31
3	عينة الدراسة	37
4	أداة الدراسة	43 - 42
5	الإحصاء الوصفي	44
6	اختبار معامل الارتباط	45
7	اختبار الانحدار البسيط	46